

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ

ЛІТЕРАТУРА



НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА

Кафедра менеджменту
інноваційної діяльності та
підприємництва

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
для проходження виробничої практики
студентів ОКР «Бакалавр»
спеціальності 241
«Готельно-ресторанна справа»

Тернопіль –2017

Методичні вказівки для проходження виробничої практики студентів ОКР «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». – Тернопіль: ТНТУ, 2017. – 30 с.

Укладачі: к.е.н., асист. Вовк І.П., к.е.н., доц. Малюта Л.Я., к.е.н., асист. Федішин І.Б.

Відповідальний за випуск: к.е.н., асист. Федішин І.Б.

Рецензент: д.е.н., професор Кирич Н.Б.

Розглянуто й затверджено на засіданні кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва. Протокол № 1 від 28 серпня 2017 р.

Схвалено й рекомендовано до друку методичною комісією факультету управління та бізнесу у виробництві. Протокол № 1 від 30 серпня 2017 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
1. Загальні положення.....	4
2. Керівництво практикою та контроль за її проходженням.....	7
3. Зміст програми виробничої практики.....	9
4. Підведення підсумків практики.....	12
5. Вимоги до оформлення звіту з практики.....	13
6. Система оцінювання знань.....	17
Рекомендована література.....	19
Додатки.....	22

ВСТУП

Сьогодні готельно-ресторанний бізнес як частка сфери гостинності швидкими темпами розвивається і досягає світових рівнів. Процеси, що відбуваються на вітчизняному готельно-ресторанному ринку вимагають гнучко реагувати на зміни попиту і прихильності споживачів. Успішне становлення галузі на новий рівень діяльності значною мірою визначається якістю, ступенем підготовки кадрів, готових до професійної діяльності на різних ланках управління в готельно-ресторанному господарстві; наявністю в них практичних професійних навичок і вмінь планувати і вирішувати виробничі завдання та відповідати за якість їхнього виконання з урахуванням галузевої специфіки та особливостей управління праці.

Готельно-ресторанний бізнес є галуззю з високим рівнем конкуренції, що має за мету максимально забезпечити високий рівень комфорту та задовольнити культурні запити гостей. З кожним роком вимоги до рівня цих послуг зростають. Чим вищі культура та якість обслуговування відвідувачів, тим вищий імідж готелю й ресторану, тим привабливіші вони для клієнтів.

Основною метою освітнього процесу здобувачів вищої освіти за галуззю знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» є вивчення впроваджень новітніх прийомів роботи з клієнтами, що забезпечуються колективними зусиллями всіх суб'єктів освітнього процесу, застосування удосконалених форм і методів обслуговування, вивчення і впровадження передового досвіду, нової техніки і технології.

Дана спеціальність передбачає глибокі знання в області економіки і маркетингу, теорії управління, інформаційних технологій, іноземних мов, дизайну і реклами. Освітня програма призначена для підготовки фахівців світового рівня для індустрії ресторанної справи та гостинності, здатних добиватися ефективних результатів діяльності ресторанів і готельних підприємств. Студенти цієї програми вивчають організацію управління в лінійних і функціональних підрозділах засобів розміщення і закладів ресторанного господарства різних форм власності та організаційно-правових форм; управління процесом надання послуг,

пов'язаних з діяльністю установ готельного і ресторанного господарства; управління підрозділами. Сервіс - обслуговування населення в різних сферах повсякденного життя. Це широке поле для застосування найрізноманітніших навичок і здібностей, де ви повною мірою зможете розкрити свій творчий потенціал.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Виробнича практика є складовою частиною навчального процесу підготовки висококваліфікованих фахівців і базується на спеціальних теоретичних дисциплінах та придбанні студентами вмінь та навичок практичної роботи. Крім того, виробнича практика сприяє скороченню терміну адаптації молодого спеціаліста після закінчення університету до сучасних умов діяльності закладів готельного та ресторанного господарства. Під час виробничої практики студент - практикант повинен удосконалити свій рівень загальної, теоретичної і практичної підготовки.

Відповідальність за організацію і здійснення практичної підготовки студентів покладено безпосередньо на керівників вищих навчальних закладів. Навчально-методичне керівництво і виконання програм практики забезпечують відповідні кафедри (предметні або циклові комісії). Загальну організацію практики студентів і контроль за її проведенням здійснює керівник практики. До керівництва практикою залучають також досвідчених викладачів і спеціалістів з певного фаху, які працюють в організації, де проходить практика.

Важливим питанням у практичній підготовці майбутніх фахівців є забезпечення її неперервності та послідовності у набутті необхідного обсягу практичних знань, умінь і навичок відповідно до різних кваліфікаційних рівнів: бакалавр – магістр.

Зміст програми виробничої практики повинен відповідати Положенню про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України,

затвердженого наказом Міністерства освіти України від 08.04.1993 р. № 93 та зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 30.04.1993 р. за № 35, наказам і рішенням колегії МОНмолодьспорту України щодо практики студентів, навчальному плану відповідних освітнього рівня спеціальності та освітньо-кваліфікаційній характеристиці.

Для студентів, учнів, аспірантів та клінічних ординаторів, які раніше не працювали та у зв'язку з цим не мали трудових книжок, відомості про роботу у студентських таборах, на виробничій практиці, а також про виконання науково-дослідної госпдоговірної тематики на підставі довідок вносяться підприємством, де надалі вони працюватимуть (п. 2.18 Інструкції про порядок ведення трудових книжок працівників, затверджена наказом Мін'юсту України, Мінпраці України, Мінсоцзахисту України від 29.07.93 р. № 58).

Виробничу практику проходять студенти старших курсів. У процесі цієї практики вони виконують за спеціальністю весь цикл основних робіт, перебуваючи на робочих місцях, вивчаючи значну за обсягом ділянку виробництва і набуваючи навичок організування, управління і контролю. Під час переддипломної практики студенти готують матеріали до дипломного проекту або дипломної роботи. Метою виробничої практики є ознайомлення студентів безпосередньо на підприємствах з виробничим процесом та придбання первинного практичного досвіду.

Базою практики може бути підприємство будь-якої форми власності. Місце проходження практики, тобто базу практики, студент може обрати самостійно (з дозволу ВНЗ), в окремих випадках його може встановити ВНЗ. Між ВНЗ та базою практики має бути укладено договір на проведення практики за формою, визначеною Положенням про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України, затверджене наказом Міністерства освіти України від 08.04.93 р. № 93.

Студенти зобов'язані пройти виробничу практику у встановлені терміни відповідно до графіку освітнього процесу, виконати програму практики, скласти визначений програмою звіт. Під час практики студенти повинні дотримуватися

встановлених правил техніки безпеки та охорони праці на підприємстві. Законодавчими нормами не передбачено обов'язкової оплати праці студентів ВНЗ. Проте у разі зарахування студента на штатну посаду йому нараховується заробітна плата відповідно до вимог чинного законодавства. Оскільки практика не вважається процесом роботи, а є процесом навчання, то при її проходженні запис до трудової книжки не вноситься. Водночас у разі зарахування студента на штатну посаду (за наявності вакантних місць) між таким студентом та підприємством виникають трудові відносини, укладається строковий трудовий договір, про що робиться запис у трудовій книжці.

При виборі баз практики визначаються сучасні підприємства будь-якої форми власності, які застосовують передові форми і методи організації виробничої діяльності, мають високий рівень економічної діяльності, впроваджують прогресивні технології виробництва. Виробнича практика проводиться у готельно-ресторанних комплексах різних форм власності і типів господарювання, які є юридичними особами і функціонують на ринку не менше двох років. Підприємства, установи організації, які використовуються як бази практики, повинні відповідати наступним умовам:

- забезпечення виконання студентом програми практики;
- наявність структур, що відповідають спеціальності (спеціалізації, напряму підготовки) за яким здійснюється підготовка фахівців;
- можливість кваліфікованого керівництва практикою студентів;
- можливість надання студентам під час практики робочих місць.

У цих закладах повинні впроваджуватися прогресивні технології виробництва, організації праці та управління, працювати висококваліфіковані фахівці, які здатні створити відповідні умови студентам у здобутті професійних вмінь та навичок за вказаними вище посадами. З базами практики завчасно заключаються договори.

Метою виробничої практики студентів, які здобувають ОКР «Бакалавр» із спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» є оволодіння сучасними методами і формами організації виробничої діяльності управління в сфері

готельно-ресоранного господарства на базі одержаних теоретичних знань, отриманих у процесі навчання, набуття професійних умінь і навичок для прийняття самостійних рішень під час конкретних ситуацій, що складаються на підприємствах в сучасних умовах. В процесі практики студент повинен одержати достатній обсяг практичних знань і умінь.

Завдання виробничої практики:

- поглиблення теоретичних знань та набуття практичних умінь шляхом вивчення досвіду роботи закладу;
- адаптація студентів до реальних умов виробничої діяльності та створення можливостей для майбутнього працевлаштування;
- послідовне знайомство зі структурою та управлінням у закладі готельно-ресторанного господарства;
- ознайомлення із функціональними обов'язками керівників та спеціалістів різних рівнів управління, аналіз
- взаємовідносин апарату управління та робітників;
- оволодіння сучасними управлінськими технологіями, механізмами і формами організації управління у сфері гостинності;
- ознайомлення із контролем діяльності закладу готельноресторанного господарства, а також технічного обслуговування інженерних систем та торговельнотехнологічного обладнання;
- ознайомлення із показниками фінансово-економічної діяльності підприємства.
- ознайомлення з планово економічною роботою на підприємстві, вивчення системи основних економічних показників діяльності підприємства;
- аналіз доходів і товарообігу підприємства (підрозділів) громадського харчування і торгівлі підприємства;
- проведення характеристики організаційної структури підприємства і організації управлінської роботи;
- дослідження конкурентного статусу підприємства, оцінка сильних та слабких сторін готелю;

- дослідження ефективності управління готелем за основними видами діяльності: виробнича, інноваційна, економічна.

Виробнича практика сприяє скороченню терміну адаптації молодого спеціаліста після закінчення університету до сучасних умов діяльності закладів готельного та ресторанного господарства.

Зміст навчальної практики визначається освітньо-кваліфікаційною характеристикою та освітньо-професійною програмою бакалавра «Готельна і ресторанна справа».

Метою виробничої практики є закріплення знань з теоретичних курсів циклу професійної і практичної підготовки та опанування студентом основ організаційно-управлінської та фінансово-економічної діяльності закладу готельно-ресторанного господарства.

При підготовці спеціалістів за цільовими договорами з підприємствами (організаціями), бази практики передбачаються в цих договорах. В тих випадках, коли підготовка спеціалістів здійснюється за заявами фізичних осіб, бази практики забезпечуються університетом або цими особами, що визначаються умовами договору.

При наявності вакантних посад в організаціях – базах практики, які співпадають з переліком посад в кваліфікаційній характеристиці з підготовки бакалавра (спеціаліста), рекомендується об'єднувати проходження практики з роботою на цих посадах. При цьому студент повинен в повній мірі виконати як програму практики, так і оформити всі необхідні документи в строки відповідно з навчальним планом.

Студенти можуть самостійно з дозволу кафедри підібрати для себе заклад (готельно-ресторанні комплекси) для проходження практики з перспективою майбутнього працевлаштування. Для цього заклад повинен укласти з університетом договір (бланки документів необхідно узяти на кафедрі менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва).

Закріплення студентів за базами практики та призначення керівників від кафедри оформлюється наказом ректора університету.

Після закінчення терміну проходження практики студент звітує про виконання програми практики. Форма звіту: письмовий матеріал, таблиці, графіки, схеми, інші матеріали з використанням комп'ютерних технологій, додатки.

2. КЕРІВНИЦТВО ПРАКТИКОЮ ТА КОНТРОЛЬ ЗА ЇЇ ПРОХОДЖЕННЯМ

З метою організації та забезпечення проходження студентами виробничої практики призначається керівник від університету та від підприємства – бази практики.

Керівництво практикою від вищого навчального закладу.

До керівництва виробничою практикою студентів залучаються досвідчені викладачі кафедри, які в тісному контакті з керівництвом бази практики забезпечують якісне виконання програми практики.

У обов'язки керівників практики від університету входять:

- оцінка стану та відповідності баз практики основним вимогам та їх готовності для прийняття студентів;
- забезпечити проведення всіх організаційних заходів перед відбуттям студентів на практику: підготовку проекту наказу, інструктаж про порядок проходження практики та з техніки безпеки, надання студентам-практикантам необхідних документів (направлення, програми, щоденник, методичні рекомендації та інші, перелік яких встановлює навчальний відділ університету);
- повідомити студентам про систему звітності з практики, а саме: подання письмового звіту, підготовка доповіді, повідомлення, виступу тощо;
- регулярне проведення консультацій для студентів на кафедрі згідно з графіком;
- контроль за дотриманням термінів виконання програмних завдань практики і написання звітів;

- перевірка звітів практики і їх допуск до захисту;
- участь у роботі комісій щодо захисту практики, які створюються на цей період на кафедрі;
- підготовка і подання завідувачу кафедри, завідувачу відділом практики письмового звіту про проходження практики із зауваженнями та пропозиціями щодо поліпшення практичної підготовки студентів для розгляду на засіданні кафедри.

Керівництво практикою від підприємства - бази практики.

Керівництво студентами-практикантами на робочих місцях здійснюється кваліфікованими спеціалістами, призначеними наказом про прийняття студентів на практику.

У обов'язки керівників практики від бази практики входить:

- організація робочого місця і створення необхідних умов для проходження практики згідно з графіком;
- надання студентам необхідної звітної документації, нормативних та інших матеріалів;
- контроль виконання індивідуальних завдань та програми практики в цілому;
- відгук та оцінка роботи студента на практиці.

Студенти під час проходження практики зобов'язані:

- до початку практики отримати консультацію щодо оформлення всіх необхідних документів;
- своєчасно прибути на базу практики;
- у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені програмою практики і вказівками її керівників;
- вивчити і суворо дотримуватись правил охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії;
- своєчасно скласти та захистити звіт з практики, отримавши диференційовану оцінку із занесенням у відомість та індивідуальний навчальний план студента.

У процесі проходження практики за її ходом здійснюється контроль. Метою цього контролю є виявлення та усунення недоліків, надання практичної допомоги студентам з виконання програми практики, підвищення ефективності її проходження.

Тривалість робочого часу студентів під час проходження практики регламентується Кодексом законів про працю України і складає від 16 до 18 років – 36 годин на тиждень (ст. 51 із змінами, внесеними Законами № 871-12 від 20.03.91, № 3610-12 від 17.11.93, № 263/95 ВР від 05.07.95), від 18 років і старше – не більше 40 годин на тиждень (ст. 50 в редакції Закону № 871-12 від 20.03.91, із змінами, внесеними Законом № 3610-12 від 17.11.93).

Зміст виробничої практики визначається освітньо-кваліфікаційною характеристикою та освітньо-професійною програмою бакалавра «Готельна і ресторанна справа».

Відповідно до навчального плану ступеня «бакалавр» для студентів напряму підготовки 241 Готельно-ресторанна справа виробнича практика проводиться загальною тривалістю 2 тижні.

Табельний облік відвідування студентів веде керівник практики від підприємства. Перевірка виконання програми практики проводиться у формі поточного і підсумкового контролю. Поточний контроль здійснюється керівниками практики від університету і підприємства стосовно кожного студента на підставі щоденника виробничої практики і зібраних матеріалів відповідно до програми практики.

Для підвищення дієвості поточного контролю та ритмічності роботи практиканти повинні регулярно заповнювати щоденник практики. У щоденнику повинна відображатися виконана робота.

Щоденник підписують керівники практики від університету і підприємства.

Зміст, кількість та обсяг практичного матеріалу, що збирається студентом під час виробничої практики, повинні відповідати затвердженій програмі практики та погоджуватися з керівниками практики.

Студенту, який не виконав програму практики без поважних причин, може бути надано право проходження практики повторно при виконанні умов, визначених вищим навчальним закладом. Студент, який востаннє отримав негативну оцінку по практиці в комісії, відраховується з вищого навчального закладу.

3. ЗМІСТ ПРОГРАМИ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

1. Загальна характеристика закладу готельно-ресторанного господарства та його організаційна структура

1.1. Нормативно-правове регулювання діяльності

Характеристика закладу готельно-ресторанного господарства:

назва, юридична адреса, тип (унітарне, корпоративне), форма власності, організаційно-правова форма діяльності, відомча підпорядкованість (членство), тип, клас, поверховість, потужність, контингент споживачів, режим роботи, форма обслуговування, структурні підрозділи.

Характеристика готельного продукту та ресторанної продукції, додаткових готельних та ресторанних послуг.

У сучасних умовах господарювання особливого значення набуває правове регулювання господарської діяльності в готельно-ресторанному господарстві, що складається із сукупності законодавчих і нормативно-технічних актів, які є складовою національної правової системи. Державна політика щодо розвитку готельно-ресторанного господарства як однієї з основних складових розвитку економіки та сфери послуг спрямована на поліпшення якісних критеріїв його функціонування.

Правове поле координації функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства обумовлюють закони України, нормативні та регуляторні акти, державні стандарти тощо.

Політика держави щодо розвитку готельно-ресторанного господарства, регулювання основних аспектів господарської діяльності ж складової туристичної індустрії спрямована на поліпшення його тісних критеріїв функціонування і відображена у законах України «Про туризм», «Про захист прав споживачів», «Про стандартизацію» та ін.; Постановах Кабінету Міністрів України щодо програм розвитку цього напрямку господарської діяльності.

Правові засади функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства України поширюються на елементи технології виробництва, організації та реалізації відповідних послуг у даній сфері:

- термінів і визначень, необхідних для взаєморозуміння й однозначності сприйняття понять, що описують продукт, та умов реалізації продукту;
- договірних відносин, якості та безпеки споживачів готельно-ресторанних послуг;
- класифікації типів підприємств готельно-ресторанного господарства і видів їх господарської діяльності;
- способів і методів формування, просування і реалізації готельно-ресторанного продукту;
- змісту та форми інформації про продукцію, послуги, що пропонуються підприємствами готельно-ресторанного господарства;
- стандартних вимог до форм документів і складу інформації в них.

Нормативно-правові акти регулюють відносини між споживачем (клієнтом) і виробником послуг (готельним підприємством), узгоджують інтереси споживача, виробника та суспільства і створюють сприятливі умови для розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства.

1.2. Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість

Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість закладу. Принципи організації внутрішнього простору. Композиційні принципи меблювання інтер'єру. Світлова архітектура інтер'єру. Декоративно-прикладне мистецтво в інтер'єрі.

1.3. Організаційно-управлінська структура

Основні служби закладу готельно-ресторанного господарства, їх характеристика та взаємозв'язок, організація їх роботи. Структура управління, кількість та склад керівних рівнів. Штатний розпис. Функціональні та посадові інструкції управлінського персоналу.

Вивчення внутрішньої організаційної структури управління підприємства, організації:

- визначення вищого, середнього і низового ланцюгів та їх функціональне призначення;
- вертикальні та горизонтальні зв'язки в структурі управління підприємства.

Обов'язкова побудова організаційної структури управління та пояснювальна записка по структурних підрозділах та їх функціях (табл.3.1).

Таблиця 3.1

Аналіз розподілу функцій управління на підприємстві

№ п/п	Назва посадової особи, підрозділу підприємства	Функції посадової особи, підрозділу підприємства	Завдання до вирішення
1	2	3	4
...

2. Організація і управління закладом готельного господарства

2.1. Організація та управління службою приймання та розміщення

Організація роботи служби приймання та розміщення, ведення нормативної документації. Склад та структура служби приймання та розміщення. Функціональні зв'язки з іншими структурними підрозділами. Поведінковий стандарт та стандарт компетентності (посадові інструкції), процедури роботи працівників служби прийому та розміщення. Інформаційне забезпечення служби приймання та розміщення.

2.2. Організація і управління поверховою службою

Функціональні обов'язки працівників поверхової служби, режим роботи. Організація ведення білизняного господарства. Організація надання побутових послуг на поверсі, умови їх надання. Культура обслуговуючого на поверсі, поведінковий стандарт. Вимоги до санітарії та гігієни на поверсі. Організація охорони праці обслуговуючого персоналу та протипожежної безпеки на поверсі.

2.3. Організація надання додаткових послуг

Організація надання додаткових послуг в готелі. Служба консьєржів, дворецьких. Порядок акумулювання копій рахунків гостей. Рівень якості послуг.

2.4. Функціональні обов'язки органів управління закладом готельного господарства

Знайомство із штатним розкладом підприємства, склад працівників за формами розподілу праці. Функціональні обов'язки. Організації охорони праці та соціального захисту працівників підприємства. Прийоми ділового спілкування, вирішення конфліктних ситуацій у трудовому колективі.

3. Організація і управління закладом ресторанного господарства

3.1. Організація послуг харчування проживаючих

Характеристика програм харчування. Зміст основних та допоміжних послуг ресторанного господарства готелю. Організація надання послуг харчування для індивідуальних і групових туристів. Оформлення замовлень на обслуговування туристів. Правила обслуговування на поверсі (в номері готелю). Організація надання послуг харчування за меню денного раціону харчування. Обслуговування за типом "Шведський стіл". Організація банкетного обслуговування. Організація обслуговування офіційно-ділових прийомів. Особливості організації обслуговування учасників конгресних заходів. Стандарти обслуговування у закладі ресторанного господарства. Вимоги до обслуговуючого персоналу. Організація обслуговування гостей. Порядок контролю якості надання ресторанних послуг та додержання законодавства. Характеристика основних, обслуговуючих, допоміжних приміщень та їх матеріально-технічне оснащення.

3.2. Характеристика меню та виробничої програми

Аналіз видів меню, преїскурантів та виробничої програми. глибини та ширини асортименту кулінарної продукції та преїскурантів. Структура, зміст та документальне оформлення виробничої програми підприємства, денної (місячної) кількості реалізованої кулінарної продукції. Організаційно-розрахункова документація за надані послуги харчування.

3.3. Організація виробничої системи

Організація технологічних процесів виробництва напівфабрикатів та готових страв. Порядок розробки та затвердження рецептур фірмових страв у закладі. Характеристика метрологічного, механічного, теплового, холодильного, торговельного устаткування, що використовується у структурних підрозділах закладу.

Дати характеристику існуючої системи організації праці, розподіл праці та сумісництво роботи.

3.5. Функціональні обов'язки органів управління закладом ресторанного господарства

Штатний розклад закладу ресторанного господарства, склад працівників підприємства за формами розподілу праці. Функціональні обов'язки директора, інженера-технолога, завідувача виробництвом, шеф-кухаря, головного адміністратора, метрдотеля закладу. Організація контролю якості кулінарної продукції та послуг ресторанного господарства.

4. ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИКИ

Після закінчення терміну практики студенти звітують про виконання програми та індивідуального завдання.

Загальна і характерна форма звітності студента за практику – це подання письмового звіту, підписаного і оціненого безпосередньо керівником від бази практики, а також керівником практики від кафедри (циклової комісії).

Письмовий звіт разом з іншими документами, установленими на кафедрі (щоденник, характеристика та інше), подається на перевірку керівнику практики. Отже, на захист студент подає:

- звіт з практики, завірений печаткою від бази практики;
- щоденник виробничої практики, підписаний керівником практики від підприємства;
- коротку письмову характеристику, надану керівником практики від підприємства, завірону печаткою бази практики;
- робочі матеріали (форми, схеми, креслення, графіки і т. д.).

Звіт має містити відомості про базу практики (історія, структура, оснащеність тощо), виконання студентом усіх розділів програми практики та індивідуального завдання, мати розділи з питання охорони праці, висновки і пропозиції, список використаної літератури та інші. Оформлюється звіт за вимогами, які містяться у програмі практики.

При оцінці роботи студента на практиці береться до уваги його характеристика, надана керівником практики від підприємства. У відгуку повинна бути характеристика студента як фахівця, що володіє знаннями, уміннями і навичками для вирішення практичних завдань у професійній діяльності на рівні підприємства (об'єднання) і його підрозділів; вказані недоліки й пропуски в підготовці фахівця, здатність його до творчого мислення в організаторській і управлінській діяльності, ініціативність та дисциплінованість. У відгуку можуть бути зазначені недоліки в проходженні практики і надана оцінка виконаних студентом робіт.

Студент, який не виконав програму практики, отримав негативний відгук про роботу або незадовільну оцінку при захисті звіту, направляється повторно на практику або розглядається питання про його подальше перебування.

5. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ З ПРАКТИКИ

Звіт з практики повинен відповідати програмі практики. Звіт оформлюється протягом періоду проходження практики. Звіт виконується на папері формату А4 (210.297 мм).

Поля: ліворуч – 20 мм, праворуч – 15 мм, зверху – 15 мм, знизу - 15 мм. При написанні звіту з використанням комп'ютерного набору використовується 1,5 інтервал, шрифт Times New Roman, кегль – 14 пт. Текст пишеться на одній стороні аркуша. Робота повинна бути виконана друкованим способом. Обсяг роботи – 35-40 сторінок (без додатків).

До тексту звіту додаються відповідні додатки (посадові обов'язки, штатний розклад, графіки, таблиці, бланки документів тощо). Додатки оформлюються як продовження звіту на наступних сторінках. Кожен додаток починається з нової сторінки. У правому верхньому кутку розміщується слово «Додаток». Додатки нумеруються з посиланням на них в основному тексті звіту.

Складові звіту з практики:

1. Титульний лист
2. Щоденник проходження практики
3. Характеристика від керівника бази практики із його підписом, що затверджений печаткою
4. Основна частина
5. Список використаної літератури
6. Додатки (статистичні матеріали, фінансові звіти, схеми, нормативно-правові документи).

Заголовки розділів виконують великими літерами, симетрично до тексту, наприклад: ЗМІСТ, ОСНОВНА ЧАСТИНА, ВИСНОВКИ, СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ, ДОДАТКИ. Крапку в кінці заголовку не ставлять.

Список використаної літератури та інших документальних джерел, використаних під час роботи, розміщуються після висновків і оформляється відповідно до чинних стандартів.

Оформлення таблиць та ілюстрацій. Тексти звіту з проходження практики зазвичай ілюструються різноманітними відомостями, систематизованими за допомогою таблиць, схем, графіків, діаграм, а інколи й фотографій. Кількість ілюстрацій визначається їх змістом та потребами, повинна бути достатньою для того, щоб надати рукопису конкретності та естетичності (йдеться, зокрема, про запобігання за їхньою допомогою абсолютному домінуванню текстової форми викладення інформації), пояснити чи підтвердити думки, викладені автором. Усі ілюстративні матеріали розмішують у тексті одразу ж після посилання на них або (якщо бракує місця) на наступній сторінці.

Заголовки таблиць розмішують над ними і мають відображати основний її зміст та вказувати на об'єкт і період, до якого відносяться дані. Справа над тематичним заголовком з великої літери пишуть слово «Таблиця», її порядковий номер. Знак «№» перед цифрою не ставиться. Номер таблиці складається з номера питання та порядкового номера таблиці. Наприклад: Таблиця 2.3. (третя таблиця другого питання).

Кожна таблиця повинна, як правило, розміщуватися на одній сторінці. Перенос її на наступну сторінку допускається, якщо в ній містяться взаємопов'язані характеристики об'єкта дослідження. При переносі таблиці у правому верхньому кутку наступної сторінки слід писати: «Продовження (або закінчення) таблиці...».

У разі перенесення таблиці на іншу сторінку над подальшими частинами пишеться, «Продовження табл. 5.1», а далі продовжується таблиця.

Наприклад:

Приклад побудови таблиці наведений у таблиці 5.1.

Таблиця 5.1

Характеристика номерного фонду готелю

Тип номера	2010 рік		2011 рік	
	Кількість номерів	Кількість місць	Кількість номерів	Кількість місць
1	2	3	4	5
Апартаменти	3	6	3	6

Люкс	10	14	13	18
Напівлюкс	5	10	2	4

Таблицю розміщують по тексту після першого посилання на неї. Громіздкі таблиці допоміжного чи довідкового характеру слід винести у додатки.

Формули, на які є посилання в тексті, нумеруються в межах розділу арабськими цифрами. Номер формули складається з номера питання та порядкового номера формули, розмежованих крапкою. Номер формули слід взяти у дужки і розмістити на правому полі на рівні нижнього ряду формули, до якої він відноситься. Допускається наскрізна нумерація формул по всій роботі.

Наприклад: ціна медичної послуги в санаторно-курортному закладі складається з наступних елементів:

$$Ц=В+П + ПДВ, \quad (5.1)$$

де Ц – ціна медичної послуги;

В – валові витрати;

П – прибуток;

ПДВ – податок на додану вартість.

Формули, що йдуть одна за одною і не розділені текстом, або після яких пояснюються її символи, відокремлюють комою. В іншому випадку після формули ставиться крапка.

Ілюстрації (малюнки, графіки, схеми, діаграми). Наявність у роботі ілюстрацій, які називаються «рисунками» (схеми, діаграми, графіки), дає змогу викласти матеріал більш доказово, полегшує його сприйняття. Заголовки рисунків розміщують під ними. Знизу під графіком, схемою діаграмою тощо з великої літери пишуть слово «Рис.» і його порядковий номер. Знак «№» перед цифрою не ставиться. Номер рисунку складається з номера питання та порядкового номера рисунку. Наприклад: Рис. 1.1. (перший рисунок першого розділу). В рисунках обов'язково вказується масштаб.

Кожен рисунок розміщується по тексту після першого посилання на нього або на наступній сторінці, якщо рисунок завеликий. Рисунки допоміжного чи довідкового характеру слід винести у додатки.

Наприклад:



Рисунок 1.1. Динаміка туристичних потоків в Україні за 2004-2007 роки

Цитати у роботі, які наведені дослівно, беруться в лапки. Після закінчення цитати або цифрової інформації у квадратних дужках зазначається порядковий номер джерела, який міститься у списку використаної літератури; далі через кому сторінка, звідки взята цитата чи цифра. Наприклад, посилання [5, с.10] означає, що цитату взято з джерела, зазначеного у списку літератури під номером 5 на сторінці 10. При цитуванні текстів з газет, інформативних матеріалів готелю, невеликих за обсягом нормативних документів посилання на сторінки не обов'язкове. Наприклад: [23]. При посиланні на непряме цитування у квадратних дужках додатково зазначається «див». Наприклад: [див. 7, с.25].

Оформлення додатків. Додатки не включаються в загальний обсяг роботи та вмішувати в себе всі необхідні матеріали, на які по тексту є посилання.

Після списку літератури на окремому аркуші вказуємо «ДОДАТОК». «ДОДАТОК» пишеться у правому верхньому кутку. Знак «№» перед цифрою не ставиться. Нумерація додатків здійснюється послідовно в буквах (А, Б, В...). Додатки позначаються заглавними літерами української абетки: А, Б, В, Д, Ж тощо (наприклад, «Додаток А», «Додаток Б» і т.д.). Винятком є літери Г, Є, З, І, Ї, Й, О, Ч, Ї. Нумерація сторінок ведеться окремо по кожному додатку.

В якості додатків не можуть бути використані законодавчі та нормативні акти (або витяги з них). Оформлення таблиць та графічного матеріалу в додатках проводиться так, як було показано вище, крім нумерації таблиць і рисунків.

Звіт про практику захищається студентом (з диференційованою оцінкою) в останні дні її проходження. Оцінка за практику вноситься в заліково-екзаменаційну відомість і в індивідуальний навчальний план студента.

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ

№	Об'єкт оцінки	Максимальна кількість балів, яку може одержати студент
1	Оцінювання звіту з практики (відповідність змісту практики завданням) роботи	55
2	Оформлення звіту	15
3	Захист практики	30
Всього		100

Критерії оцінювання звіту з практики (0-55 балів):

- 1) ступінь розкриття практичних аспектів діяльності підприємства готельно-ресторанного господарства у відповідності до програми практики;
- 2) логічний взаємозв'язок викладеного матеріалу;
- 3) наочність та якість ілюстративного матеріалу;
- 4) ступінь самостійності проведеного дослідження;
- 5) відповідність побудови роботи поставленим цілям і завданням.

Критерії оцінювання оформлення звіту (0-15 балів):

- 1) відповідність обсягу та оформлення роботи встановленим вимогам;
- 2) наявність у додатках до звіту самостійно складених документів;
- 3) наявність у додатках документів від підприємства, що підтверджують аргументованість зроблених висновків у звіті з практики.

Критерії оцінювання захисту практики (0-30 балів):

- 1) вміння чітко, зрозуміло та стисло викладати основні засади проведеного дослідження у відповідності до програми практики;
- 2) повнота, глибина, обґрунтованість відповідей на питання членів комісії за змістом роботи;
- 3) рекомендацій щодо практичного використання результатів дослідження.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), диференційованого заліку	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Підсумкова оцінка виставляється комісією колегіально за наступними критеріями:

Оцінка «**відмінно**» – під час написання звіту про проходження виробничої практики студент виконав основні завдання практики та індивідуальне завдання, зробив висновки з урахуванням причинно-наслідкових зв'язків і механізмів

(алгоритмів) перебігу явищ (процесів), при цьому при захисті звіту показав уміння аналізувати, порівнювати, узагальнювати, абстрагувати і конкретизувати, класифікувати і систематизувати матеріал та запропонував низку заходів щодо вдосконалення діяльності підприємства (організації), до розробки яких підійшов творчо.

Оцінка **«добре»** – під час написання звіту про проходження виробничої практики студент виконав основні завдання практики та індивідуальне завдання, зробив висновки з урахуванням причинно-наслідкових зв'язків і механізмів (алгоритмів) перебігу явищ (процесів), при цьому при захисті звіту показав достатні уміння та навички роботи з документацією та інформацією щодо результатів роботи підприємства (організації).

Оцінка **«задовільно»** – під час написання звіту про проходження практики студент виконав основні завдання практики та індивідуальне завдання, але висновки, зроблені студентом не враховують причинно-наслідкових зв'язків і механізмів (алгоритмів) перебігу явищ (процесів), при цьому при захисті звіту студент показав недостатні уміння та навички роботи з документацією та інформацією щодо результатів роботи підприємства (організації).

Підсумки практики підводяться під час захисту звіту студентів та фіксуються в відомості обліку успішності групи, яка далі передається до деканату факультету економіки та підприємництва.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Архипов В.В. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства: підручник / В.В. Архипов. – К.: Вища школа, 2008. – 346 с.
2. Туризм і готельне господарство : підручник / О.А. Агєєва, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянін, М.А. Жукова. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство : учебник / С.И. Байлик. – 2-е изд. - К. : Дакор, 2009.– 368 с.

4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация / С.И. Байлик. – Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С.И. Байлик. – Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004.
6. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация / С.И. Байлик. – Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2003,
7. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. / В.К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.
8. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
9. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес / В.В. Бородина. – М. : Кн. мир. 2003. – 267 с.
10. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю.Ф. Волков. – Ростов н Д : Феникс. 2004. – 352 с.
11. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв та ін.: за ред. С.І. Дорогунцова. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.
12. Роглев Х.П. Основы готельного менеджменту : навч. посіб. Х.Й. Роглев. – К. : Кондор. 2005.– 408 с.
13. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. – К. : Альтерпрес, 2009. – 447 с.
14. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л.П. Шматько. – Ростов н/Д : МарТ. 2005. – 352 с.
15. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. і за ред. В.К. Федорченка, Л.Г. Лукьянова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. – К. : Вища шк., 2001.

Допоміжна

1. Агеева О. А. Туризм і готельне господарство : підручник / О. А. Агеева, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильєв. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.

2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.
3. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посібн. / В. К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.
4. Бородина В. В. Ресторанно-гостиничный бизнес / В. В. Бородина. – М. : Книжный мир, 2003. – 267 с.
5. Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д. : Феникс, 2004. – 352 с.
6. Организация туризма: учебн. пособ. / под ред. А. П. Дуровича. – Мн. : Новое знание, 2006. – 640 с.
7. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л. П. Шматько. – М. : Ростов н/Д. : МарТ, 2005. – 352 с.

Інформаційні ресурси

1. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://best-hotels.in.ua/>
2. Сайт з питань ресторанного бізнесу [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrbiz.net>.
3. ЛігаЗакон [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.liga.net
4. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.vru.gov.ua/legislative_acts_list
5. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www2.unwto.org/ru>.
6. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.me.gov.ua>.
7. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.mincult.gov.ua.
8. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.

9. Туризм, гостиничный и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http ://prohotelia.com.ua/research/](http://prohotelia.com.ua/research/)
10. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.tourlib.columb.net.ua
11. Сайт туристичної асоціації України [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.tau.org.ua/>
12. Украинское право [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.ukrpravo.com.ua
13. CNN Hotels [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.cnnpartners.com/>.

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ПІДПРИЄМНИЦТВА**

ЗВІТ
із проходження виробничої практики

Студента (ки) групи _____
спеціальності 241 “Готельно-ресторання справа”

(прізвище, ім'я)

Керівник _____
(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка: ECTS _____

Члени комісії: _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

Тернопіль – 2017

Видавництво Тернопільського національного
технічного університету імені Івана Пулюя

вул.. Руська, 56, м. Тернопіль, 46001
E-mail: vydavnytstvo@tu.edu.te.ua

Формат 60x90 Папір офсетний.
Наклад 100 прим. Зам. № 72-01.15

© Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
Навчально-методична література